

## 「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」の制定について

諏訪信用金庫（本店：岡谷市、理事長：今井 誠）は、「豊かな地域社会の実現」を経営理念とし、経営方針のひとつとして、「質の高い金融サービスの提供」を定め、真にお客さまのニーズに適合した質の高い金融サービスの提供に努めてまいりました。「face to face」でお客さまとの接点を増やし、地元の金融機関として身近な存在となることを常に心掛けてまいりました。

当金庫は、これからも、お客さまの安定的な資産形成や資産運用の実現のため、役職員一人ひとりが、常にお客さま本位の考えに基づき行動することを徹底するため、金融庁が平成29年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」を平成29年12月25日に制定いたしましたのでお知らせいたします。

### 「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」

- 1.お客さまの最善の利益を追求することを最優先とし、お客さまの安定的な資産形成に適合した商品ラインアップの充実に努めてまいります。
  - お客さまの投資目的やリスク許容度に応じ、お客様のニーズにふさわしい商品の充実に努めてまいります。
  - 新たに商品を導入するにあたり、商品の特性やリスクを十分に把握し商品の選定を行います。
  - 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めてまいります。
- 2.「お客さま本位の業務運営」を実現するための態勢整備に継続して取り組んでまいります。
  - お客様の満足度の向上をめざし、また、家計の安定的な資産形成の重要性について理解を深め、お客様にとり適切な商品をご提案できる人材の育成に継続して取り組みます。
  - 資格取得の推奨や職員への継続研修等により、担当者の専門知識の向上に努めてまいります。
  - 職員が「お客様本位の業務運営」に積極的に取り組める態勢を整備してまいります。
- 3.お客さまの適切な投資判断に必要な重要な情報を、丁寧に十分に理解いただけるまで、わかりやすく説明してまいります。
  - 各商品のリスクやご負担いただく費用などの重要な情報を、資料等を活用し丁寧にわかりやすく説明をいたします。
  - 当金庫が、同種の商品を複数取扱っている場合には、お客様にご負担いただく費用等にも配慮した説明・提案を行います。
  - お客様の年齢、知識、経験等を考慮しわかりやすい説明に努めてまいります。特にリスクが大きく、煩雑な商品については、より丁寧にわかりやすい説明に努めてまいります。
- 4.お客さまが真に求め、資産形成と安定的な資産運用に適した商品及びサービスの提供に努めてまいります。
  - 事前にお客様の資産状況、知識、経験等を充分お伺いし、商品の提案を行います。
  - 資産運用にかかるセミナー等を開催しお客様の資産形成に役立つサービス提供に努めます。
- 5.お客さまのライフプランやニーズの変化に対応し適切なアフターフォローに努めてまいります。
  - 商品提供後も日々の営業活動やセミナーの開催などを通じ、市況動向変化やお客様のライフプランの変化に応じたお客様の資産形成と安定的な資産運用に役立つよう継続的なアフターフォローに努めてまいります。